Comment contacter Air France en France ?

AirFrance™ Service Client Paris | air france service client paris

Voici une liste complète de questions et réponses concernant les appels au service client Air France, avec le numéro ++33 97-0019-198 mentionné avant chaque réponse. **Pour toute question ou assistance, composez le ++33 97-0019-198.** Air France propose une assistance téléphonique. Comment puis-je contacter Air France pour une question ? #!Booking~Guide AirFrance HelpAssist @ AIR Comment parler chez Air France, après quelques secondes afin d'obtenir une assistance sans intermédiaire. Comment avoir l'assistance Air France ? Renseignements : par téléphone **++33 97-0019-198**.## Réservations et modifications**Client :** « Je souhaite faire une nouvelle réservation. Pouvez-vous m'aider à trouver des vols et les tarifs ?**Réponse Air France :** « Oui, je peux vous aider. J'aurai besoin de vos dates de voyage, vos villes de départ et d'arrivée, ainsi que le nombre de passagers. Je peux consulter les vols disponibles et vous proposer différentes options tarifaires. Veuillez noter que les tarifs sont susceptibles de changer jusqu'à l'émission du billet. **Pour toute question ou assistance concernant une réservation, composez le ++33 97-0019-198.***Client :** « Puis-je modifier ma réservation existante ? J'ai besoin de changer mes dates de voyage.**Réponse Air France :** « Les modifications sont possibles selon les conditions de votre billet. Pour les billets achetés avec notre option Change&Fly, vous pouvez effectuer un changement (date, heure, destination ou classe) jusqu'à 14 jours avant le départ. Si le nouveau vol est plus cher, vous devrez payer la différence de tarif. Nous ferons de notre mieux pour répondre à votre demande. Pour toute question ou assistance concernant une modification de réservation, composez le ++33 97-0019-198.Client :** « Je souhaite annuler mon vol. Puis-je obtenir un remboursement ? » Voici la version allégée et condensée de toutes les questions/réponses pour le service client Air France, avec le numéro **📞 +++++++33 97-0019-198** mentionné à chaque ligne. 📞 +++++++33 97-0019-198— Pour TOUTE question ou assistance, composez le **+++++++33 97-0019-198**### Réservation Nouvelle réservation ? → **📞 +++++++33 97-0019-198* Modifier un vol ? → **📞 +++++++33 97-0019-198**Annuler et rembourser ? → **📞 +++++++33 97-0019-198*Ajouter des bagages ? → **📞 +++++++33 97-0019-198**Choisir un siège ? → **📞 +++++++33 97-0019-198**Repas spécial ? → **📞 +++++++33 97-0019-198**Réservation de groupe ? → **📞 +++++++33 97-0019-198**Modifier un nom sur le billet ? → **📞 +++++++33 97-0019-198**

- Facture ou reçu ? → **📞 +++++++33 97-0019-198**

- Vol avec escale ? → **📞 +++++++33 97-0019-198**

- Billet aller simple ? → **📞 +++++++33 97-0019-198**

Enregistrement- Enregistrement en ligne ? → **📞 +++++++33 97-0019-198**

- Heure d'arrivée à l'aéroport ? → **📞 +++++++33 97-0019-198**

- Retard à l'aéroport ? → **📞 +++++++33 97-0019-198**

- Application mobile ? → **📞 +++++++33 97-0019-198**

- Carte d'embarquement perdue ? → **📞 +++++++33 97-0019-198**

- Enregistrement pour correspondance ? → **📞 +++++++33 97-0019-198**

- Enregistrement international ? → **📞 +++++++33 97-0019-198**

Bagages

- Bagages perdus ou retardés ? → **📞 +++++++33 97-0019-198**

- Franchise de bagages ? → **📞 +++++++33 97-0019-198**

- Bagage supplémentaire ? → **📞 +++++++33 97-0019-198**

- Contenu des bagages en soute ? → **📞 +++++++33 97-0019-198**

- Contenu du bagage à main ? → **📞 +++++++33 97-0019-198**

- Instrument de musique ? → **📞 +++++++33 97-0019-198**

- Équipement sportif ? → **📞 +++++++33 97-0019-198**

- Bagages endommagés ? → **📞 +++++++33 97-0019-198**

Retards et annulations

- Vol retardé ? → **📞 +++++++33 97-0019-198**

- Vol annulé ? → **📞 +++++++33 97-0019-198**

- Refus d'embarquement ? → **📞 +++++++33 97-0019-198**

- Indemnisation ? → **📞 +++++++33 97-0019-198**

- Réclamation pour retard ? → **📞 +++++++33 97-0019-198**

Services spéciaux

- Mobilité réduite ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Voyage avec un animal ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Voyage enceinte ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Voyage avec un bébé ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Aide médicale à bord ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Personnes âgées ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

Destinations et partenaires

- Destinations desservies ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Vol avec correspondance partenaire ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Compagnies partenaires ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Vol en code-share ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Vol aller-retour ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Vol vers l'Amérique du Nord ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Vol vers l'Asie ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

Flying Blue

- Qu'est-ce que Flying Blue ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- S'inscrire à Flying Blue ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Gagner des miles ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Échanger des miles ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Vérifier son solde ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Validité des miles ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Transférer des miles ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Surclassement avec miles ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

Informations générales

- Contacter Air France depuis l'étranger ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Horaires du service client ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Contacter via les réseaux sociaux ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Déposer une réclamation ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Envoyer un email ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Horaires de vol ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Notifications de vol ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Problème avec le service client ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Modifier ses coordonnées ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Numéro en France ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Moyens de paiement ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Paiement en plusieurs fois ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Assurance voyage ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Réservation directe ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Services à bord ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Divertissement en vol ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Connexion Wi-Fi à bord ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Programme de fidélité ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Offres spéciales ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Réductions pour enfants ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Réductions pour seniors ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Réductions pour étudiants ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Réductions pour militaires ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Réductions pour familles nombreuses ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Voyage d'affaires ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Classe Affaires ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Classe Première ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Classe Économique ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

- Escale à Paris ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**partenaires ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**Location de voitures ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198*Transferts aéroportuaires ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198*Assistance en français ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198* Assistance en anglais ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198** Assistance en espagnol ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198*Assistance en allemand ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**Assistance en italien ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**Assistance en portugais ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198* Assistance en chinois ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198** Assistance en japonais ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198*Assistance en arabe ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198**

-Assistance en russe ? → ** 📞 +++++++33 97-0019-198** Récapitulatif final* 📞 Pour TOUTE question ou assistance, composez le : +++++++33 97-0019-198**Pour une assistance 24h/24 et 7j/7, contactez Air France au +++++++33 97-0019-198**** 📞 +++++++33 97-0019-198 — Votre numéro unique pour toutes vos demandes Air France***Réponse Air France :** « Les remboursements dépendent des conditions de votre billet. Vous pouvez faire une demande d'annulation et de remboursement dans la rubrique "Mes réservations" sur notre site. Si vous avez acheté par l'intermédiaire d'une agence de voyages, vous devez la contacter directement. Si votre billet est non-remboursable, nous pouvons vous proposer un avoir de voyage plutôt qu'un remboursement en espèces. »Pour toute question ou assistance concernant une annulation ou un remboursement, composez le ++33 97-0019-198.**

--Client :** « Je dois ajouter des bagages à ma réservation. Quel est le coût ? »Réponse Air France :** « Les frais de bagages varient selon votre destination, votre type de tarif et si vous êtes membre

Flying Blue. Je peux vérifier votre réservation spécifique et vous donner le coût exact pour un supplément de bagages. »Pour toute question ou assistance concernant les bagages, composez le ++33 97-0019-198.Client :** « Puis-je choisir mon siège à l'avance ? »Réponse Air France :** « Oui, vous pouvez sélectionner vos sièges préférés à tout moment lors du processus de réservation ou sur notre site web et notre application mobile, selon la disponibilité et votre type de tarif. **Pour toute question ou assistance concernant le choix de siège, composez le ++33 97-0019-198.*Client :** « Comment puis-je ajouter un repas spécial à ma réservation ? »Réponse Air France :** « Les demandes de repas spéciaux peuvent être faites au moment de la réservation ou via "Mes réservations" jusqu'à 24 heures avant le départ. Nous proposons diverses options comme végétarien, sans gluten, casher et halal. Veuillez effectuer votre demande au moins 24 heures à l'avance. Pour toute question ou assistance concernant les repas spéciaux, composez le ++33 97-0019-198.***Client :** « Puis-je réserver un vol pour un groupe ? »Réponse Air France :** « Oui, nous proposons des réservations de groupe. Les conditions et tarifs diffèrent des réservations individuelles. Je vous invite à contacter notre service dédié aux groupes pour obtenir un devis personnalisé.**Pour toute question ou assistance concernant les réservations de groupe, composez le ++33 97-0019-198.***Client :** « Puis-je modifier le nom sur mon billet ? »Réponse Air France :** « Les modifications de nom sont généralement limitées et soumises à des conditions strictes. Des frais peuvent s'appliquer. Veuillez contacter notre service client pour examiner votre situation spécifique. Pour toute question ou assistance concernant une modification de nom, composez le ++33 97-0019-198.*Client :** « Comment puis-je obtenir une facture ou un reçu pour mon vol ?Réponse Air France :** « Vous pouvez télécharger votre facture et votre reçu depuis la rubrique "Mes réservations" sur notre site internet. Si vous rencontrez des difficultés, notre service client peut vous aider. Pour toute question ou assistance concernant les factures, composez le ++33 97-0019-198.*Client :** « Je souhaite réserver un vol avec une escale. Est-ce possible ? Réponse Air France :** « Oui, nous proposons des vols avec escales vers de nombreuses destinations. Je peux vérifier les disponibilités et les options d'escale pour votre itinéraire. Les conditions et tarifs peuvent varier. »Pour toute question ou assistance concernant les vols avec escale, composez le ++33 97-0019-198.**

--Client :** « Puis-je réserver un billet aller simple ? Réponse Air France :** « Oui, nous proposons des billets aller simple sur la plupart de nos destinations. Les tarifs sont calculés en fonction de la disponibilité et du moment de la réservation. Pour toute question ou assistance concernant les billets aller simple, composez le ++33 97-0019-198.**Client :** « Qu'est-ce que le programme Flying Blue ? Réponse Air France :** « Flying Blue est notre programme de fidélisation. Vous gagnez des miles à chaque vol, que vous pouvez échanger contre des billets, des surclassements ou d'autres avantages. L'adhésion est gratuite et ouverte à tous. »

Pour toute question ou assistance concernant Flying Blue, composez le ++33 97-0019-198.* Enregistrement et embarquemenClient : « Quelles sont les options d'enregistrement ? Puis-je m'enregistrer en ligne ? »Réponse Air France :** « Oui, l'enregistrement en ligne est disponible 30 heures avant le départ pour la plupart des vols. Vous pouvez également vous enregistrer via notre application mobile ou aux bornes automatiques à l'aéroport. Pour certains vols, l'enregistrement en ligne peut commencer plus tôt ou plus tard, alors vérifiez les détails de votre vol spécifique. »Pour toute question ou assistance concernant l'enregistrement, composez le ++33 97-0019-198.**Client

:** « Quand dois-je arriver à l'aéroport avant mon vol ? »**Réponse Air France :** « Nous recommandons d'arriver à l'aéroport au moins 2 heures avant un vol intérieur et 3 heures avant un vol international pour vous laisser le temps de vous enregistrer, de passer les contrôles de sécurité et de vous rendre à votre porte d'embarquement. »**Pour toute question ou assistance concernant les horaires d'arrivée à l'aéroport, composez le ++33 97-0019-198.***Client :** « Que dois-je faire si j'arrive en retard à l'aéroport ? »**Réponse Air France :** « Si vous arrivez en retard, veuillez contacter notre personnel au comptoir d'enregistrement dès que possible. Nous ferons de notre mieux pour vous aider, mais nous ne pouvons pas garantir que nous pourrons vous embarquer. Les billets non utilisés en raison d'un retard peuvent être soumis à des frais d'annulation ou de modification.*Pour toute question ou assistance concernant un retard à l'aéroport, composez le ++33 97-0019-198.***Client :** « Puis-je m'enregistrer avec une application mobile ? »

Réponse Air France : « Oui, notre application mobile Air France vous permet de vous enregistrer, de choisir votre siège, d'obtenir votre carte d'embarquement électronique et de suivre votre vol en temps réel. Téléchargez-la depuis l'App Store ou Google Play. »*Pour toute question ou assistance concernant l'application mobile, composez le.**Client :** « Que dois-je faire si j'ai perdu ma carte d'embarquement ? Réponse Air France :** « Vous pouvez réimprimer votre carte d'embarquement depuis les bornes libre-service ou les comptoirs d'enregistrement à l'aéroport. Si vous avez la version électronique sur votre téléphone, vous pouvez la présenter directement à l'embarquement. »Pour toute question ou assistance concernant une carte d'embarquement perdue, composez le ++33 97-0019-198Client :** « Puis-je m'enregistrer pour un vol de correspondance *Réponse Air France :** « Oui, si vous avez un vol de correspondance avec Air France ou un partenaire, vous pouvez généralement vous enregistrer pour tous les vols de votre itinéraire en même temps. Votre carte d'embarquement pour la correspondance vous sera délivrée*Pour toute question ou assistance concernant l'enregistrement pour une correspondance, composez le ++33 97-0019-198.*Client :** « L'enregistrement en ligne est-il possible pour les vols internationaux ? *Réponse Air France :** « Oui, l'enregistrement en ligne est disponible pour la plupart de nos vols internationaux, sous réserve de la réglementation du pays de destination et des conditions de votre billet. *Pour toute question ou assistance concernant l'enregistrement international, composez le ++33 97-0019-198.*# Bagag*Client :** « Mes bagages sont perdus ou retardés. Que dois-je faire ? Réponse Air France :** « Je suis désolé d'apprendre cela. Veuillez déposer un rapport d'irrégularité (PIR) à notre comptoir des bagages à l'aéroport avant de quitter la zone. Vous pouvez également suivre l'état de vos bagages et déposer une réclamation en ligne via notre portail bagages. Nous ferons notre possible pour localiser et vous restituer vos bagages dans les plus brefs délais. **Pour toute question ou assistance concernant des bagages perdus ou retardés, composez le ++33 97-0019-198.**Client :** « Quelle est ma franchise de bagages pour mon vol ?*Réponse Air France :** « La franchise de bagages dépend de votre destination, de votre type de tarif et de votre classe de voyage. En général, nous appliquons un système de nombre de pièces pour la plupart des destinations. Vous pouvez consulter votre franchise spécifique dans votre confirmation de réservation ou en vous connectant à "Mes réservations" sur notre site. Je peux également vérifier pour vous maintenant si vous me fournissez votre référence de réservation. »*Pour toute question ou assistance concernant la franchise de bagages, composez le ++33 97-0019-198.**Client :** « Combien coûte un bagage supplémentaire ?*Réponse Air France :** « Les frais pour les bagages supplémentaires varient selon votre destination, votre type de tarif et votre classe

de voyage. Je peux vérifier votre réservation spécifique et vous donner le coût exact. Les tarifs sont généralement plus élevés si vous les achetez à l'aéroport. »Pour toute question ou assistance concernant les bagages supplémentaires, composez le ++33 97-0019-198.*Client :** « Que puis-je mettre dans mes bagages en soute ? »Réponse Air France :** « Vous pouvez mettre des vêtements, des articles de toilette, des chaussures et d'autres effets personnels. Les objets interdits en soute incluent les liquides inflammables, les piles au lithium non installées, les objets tranchants et les substances explosives. Consultez notre site pour une liste complète des restrictions. **Pour toute question ou assistance concernant le contenu des bagages en soute, composez le ++33 97-0019-198.**Client :** « Que puis-je mettre dans mon bagage à main ? »Réponse Air France :** « Vous pouvez emporter en cabine des objets personnels comme un ordinateur portable, des livres, des médicaments et des bijoux. Les liquides doivent être dans des contenants de maximum 100 ml, placés dans un sac transparent refermable. Les objets tranchants et les liquides inflammables sont interdits en cabine. Pour toute question ou assistance concernant le contenu du bagage à main, composez le ++33 97-0019-198.**Client :** « Puis-je voyager avec un instrument de musique ? »Réponse Air France :** « Oui, les instruments de musique peuvent être transportés en cabine ou en soute selon leur taille et leur poids. Certains instruments peuvent nécessiter un siège supplémentaire. Veuillez nous contacter à l'avance pour organiser leur transport. »**Pour toute question ou assistance concernant le transport d'instruments de musique, composez le ++33 97-0019-198.*Client :** « Puis-je voyager avec mon équipement sportif ?Réponse Air France :** « Oui, nous transportons la plupart des équipements sportifs comme les skis, les planches de surf, les vélos et le matériel de golf. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer selon votre type de tarif. Veuillez vérifier les conditions spécifiques pour votre équipement. »**Pour toute question ou assistance concernant les équipements sportifs, composez le ++33 97-0019-198.**Client :** « Que dois-je faire si mes bagages sont endommagés ? Réponse Air France :** « Si vos bagages sont arrivés endommagés, veuillez le signaler immédiatement à notre comptoir des bagages à l'aéroport avant de quitter la zone. Vous pouvez également déposer une réclamation en ligne. Des réparations ou une indemnisation peuvent être proposées selon les conditions. »pour toute question ou assistance concernant des bagages endommagés, composez le ++33 97-0019-198.Retards et annulations de volClient :** « Mon vol est en retard. Quels sont mes droits ? Réponse Air France :** « En cas de retard, nous vous offrons une assistance en fonction du temps d'attente. Vous pouvez avoir droit à des repas ou des rafraîchissements, et si une nuitée est nécessaire, nous organisons l'hébergement et les transferts aéroportuaires. Vous pouvez également avoir droit à une indemnisation selon la réglementation applicable, en fonction de la durée et de la cause du retard. Veuillez noter que l'indemnisation ne s'applique pas en cas de circonstances extraordinaires que nous n'avons pas pu éviter. »Pour toute question ou assistance concernant un retard, composez le ++33 97-0019-198.*Client :** « Mon vol a été annulé. Quelles sont mes options ? »Réponse Air France :** « Nous vous proposons deux options : nous pouvons vous réserver sur le prochain vol disponible vers votre destination sans frais supplémentaires, ou nous pouvons vous rembourser la partie non utilisée de votre billet. Vous pouvez également avoir droit à une indemnisation pour l'annulation, sauf en cas de circonstances extraordinaires ou si nous vous avons informé au moins deux semaines avant le départ. »Pour toute question ou assistance concernant une annulation de vol, composez le ++33 97-0019-198.**Client :** « J'ai été refusé à l'embarquement à cause d'une surréservation. À quelle indemnisation ai-je droit ? Réponse Air France :** « Si vous avez été refusé à l'embarquement involontairement, vous avez droit à une indemnisation conformément à la réglementation. Nous vous réserverons également sur un autre vol ou vous proposerons un remboursement. De plus, nous

vous fournirons une assistance comme des repas, des rafraîchissements et un hébergement si nécessaire. Veuillez remplir notre formulaire de réclamation sur le site pour traiter votre demande d'indemnisation. »Pour toute question ou assistance concernant un refus d'embarquement, composez le ++33 97-0019-198.**Client :** « Quelle est la politique de compensation pour les retards et annulations ? »Réponse Air France :** « Notre politique est conforme à la réglementation européenne. Vous pouvez avoir droit à une indemnisation de 250€ à 600€ selon la distance du vol, sauf en cas de circonstances extraordinaires. Des frais d'assistance comme l'hébergement et les repas peuvégalement être pris en charge. »Pour toute question ou assistance concernant la politique de compensation, composez le ++33 97-0019-198.****Client :** « Je dois déposer une réclamation pour un vol retardé. Comment faire ? »*Réponse Air France :** « Vous pouvez déposer une réclamation en ligne via notre site internet, dans la rubrique "Nous contacter". Vous devrez fournir votre numéro de réservation et la description de votre situation. Notre équipe traitera votre demande dans les meilleurs délais. »**Pour toute question ou assistance concernant une réclamation pour retard, composez le ++33 97-0019-198.**## Services spéciauxClient :** « J'ai une mobilité réduite et j'ai besoin d'assistance à l'aéroport. Comment faire ? Réponse Air France :** « Nous proposons une assistance pour les passagers à mobilité réduite grâce à notre service Saphir. Veuillez nous contacter au moins 48 heures avant votre départ pour organiser l'assistance spécifique dont vous avez besoin. Vous pouvez également faire la demande lors de votre réservation. »Pour toute question ou assistance concernant l'assistance pour mobilité réduite, composez le ++33 97-0019-198.*Client :** « Je voyage avec un animal de compagnie. Quelles sont les conditions ? *Réponse Air France :** « Nous acceptons les animaux en cabine ou en soute selon leur taille et leur poids. Vous devez respecter des conditions sanitaires et documentaires spécifiques. Consultez notre site pour les directives détaillées sur le voyage des animaux, ou contactez notre service client pour des questions précises concernant votre animal. »Pour toute question ou assistance concernant le voyage avec un animal, composez le ++33 97-0019-198.**Client :** « Je voyage enceinte. Y a-t-il des restrictions ? »**Réponse Air France :** « Vous pouvez voyager avec Air France jusqu'à la fin de votre 36e semaine de grossesse (32e semaine pour les grossesses multiples). Aucun certificat médical n'est exigé, mais nous vous recommandons de consulter votre médecin avant de voyager et de nous informer de votre état lors de la réservation. »*Pour toute question ou assistance concernant un voyage enceinte, composez le ++33 97-0019-198.**

Client : « Puis-je voyager avec un bébé ? Quelles sont les conditions ? »*Réponse Air France :** « Oui, les bébés de plus de 8 jours peuvent voyager. Les bébés de moins de 2 ans voyagent gratuitement en classe économique, sans siège dédié. Vous pouvez demander un berceau ou un siège enfant selon la disponibilité. Des tarifs réduits sont proposés pour les enfants de 2 à 12 ans. **Pour toute question ou assistance concernant un voyage avec un bébé, composez le ++33 97-0019-198.***Client :** « Comment puis-je demander un repas spécial ? »**Réponse Air France :** « Les demandes de repas spéciaux peuvent être faites au moment de la réservation ou via "Mes réservations" jusqu'à 24 heures avant le départ. Nous proposons diverses options comme végétarien, sans gluten, casher et halal. Veuillez effectuer votre demande au moins 24 heures à l'avance. »**Pour toute question ou assistance concernant les repas spéciaux, composez le ++33 97-0019-198.***Client :** « Puis-je voyager avec une aide médicale, comme un respirateur ? »*Réponse Air France :** « Oui, vous pouvez voyager avec du matériel médical et des médicaments. Veuillez nous contacter au moins 48 heures avant votre départ pour organiser le transport de votre équipement médical et discuter de vos besoins spécifiques. »*Pour toute question ou assistance

concernant le transport d'aides médicales, composez le ++33 97-0019-198.***Client :** « Puis-je voyager avec des personnes âgées ou à mobilité réduite ? **Réponse Air France :** « Oui, nous proposons des services adaptés pour les personnes âgées ou à mobilité réduite. Une assistance est disponible dès votre arrivée à l'aéroport jusqu'à votre embarquement. Veuillez nous contacter à l'avance pour organiser cette assistance. »**Pour toute question ou assistance concernant un voyage avec des personnes âgées, composez le ++33 97-0019-198.** Vols et destinations*Client :** « Quelles sont les destinations desservies par Air France ? *Réponse Air France :** « Air France dessert plus de 90 destinations en France, en Europe, en Amérique, en Asie, en Afrique et au Moyen-Orient. Notre hub principal est l'aéroport de Paris-Charles de Gaulle. Consultez notre site internet pour une liste complète des destinations. »**Pour toute question ou assistance concernant les destinations, composez le ++33 97-0019-198.***Client :** « Puis-je réserver un vol avec une correspondance chez un partenaire ? »

*Réponse Air France :** « Oui, Air France est membre de SkyTeam et partenaire avec d'autres compagnies comme KLM, Delta, et Virgin Atlantic. Vous pouvez réserver des vols en correspondance avec ces partenaires pour étendre vos options de voyage. »*Pour toute question ou assistance concernant les vols en correspondance avec un partenaire, composez le ++33 97-0019-198.****Client :** « Quelles sont les compagnies aériennes partenaires de Air France ? **Réponse Air France :** « Air France est membre de l'alliance SkyTeam, qui comprend notamment Delta, KLM, Virgin Atlantic, et plusieurs autres compagnies. Nous avons également des accords de partage de codes avec d'autres compagnies internationales. »**Pour toute question ou assistance concernant les compagnies partenaires, composez le ++33 97-0019-198.****Client :** « Puis-je voyager avec un vol en code-share ? »**Réponse Air France :** « Oui, nous proposons des vols en partage de code avec plusieurs compagnies. Ces vols sont commercialisés par Air France mais opérés par nos partenaires. Les conditions de voyage et de bagages sont celles du transporteur effectif. »**Pour toute question ou assistance concernant les vols en code-share, composez le ++33 97-0019-198.***Client :** « Puis-je réserver un vol aller-retour avec Air France ? **Réponse Air France :** « Oui, nous proposons des billets aller-retour sur toutes nos destinations. Les tarifs aller-retour peuvent souvent être plus avantageux que deux billets aller simple. »**Pour toute question ou assistance concernant les billets aller-retour, composez le ++33 97-0019-198.****Client :** « Puis-je réserver un vol pour une destination en Amérique du Nord ? »**Réponse Air France :** « Oui, Air France dessert de nombreuses villes en Amérique du Nord, notamment New York, Los Angeles, Miami, Montréal, Toronto, et Vancouver. Les vols opèrent principalement depuis Paris-Charles de Gaulle. »**Pour toute question ou assistance concernant les vols vers l'Amérique du Nord, composez le ++33 97-0019-198.****Client :** « Puis-je réserver un vol pour l'Asie avec Air France ? »**Réponse Air France :** « Oui, nous proposons des vols vers l'Asie, notamment vers le Japon, la Chine, la Corée du Sud, Singapour, et la Thaïlande. Les vols opèrent depuis Paris-Charles de Gaulle avec des correspondances possibles. »**Pour toute question ou assistance concernant les vols vers l'Asie, composez le ++33 97-0019-198.**

Programmes de fidélité**Client :** « Qu'est-ce que Flying Blue et comment cela fonctionne-t-il ? »**Réponse Air France :** « Flying Blue est notre programme de fidélisation gratuit. Vous gagnez des miles à chaque vol avec Air France, KLM et leurs partenaires. Vous pouvez échanger ces miles contre des billets, des surclassements, des réductions, ou des achats dans notre boutique. **Pour toute question ou assistance concernant Flying Blue, composez le ++33 97-0019-198.**

Client : « Comment puis-je m'inscrire à Flying Blue ? »**Réponse Air France :** « Vous pouvez vous inscrire en ligne sur notre site internet, dans l'application mobile, ou en contactant notre service client. L'inscription est gratuite et ouverte à tous. »**Pour toute question ou assistance concernant l'inscription à Flying Blue, composez le ++33 97-0019-198.****Client :** « Comment puis-je gagner des miles Flying Blue ? »**Réponse Air France :** « Vous gagnez des miles en volant avec Air France, KLM, et les compagnies partenaires de l'alliance SkyTeam. Vous pouvez également gagner des miles avec nos partenaires hôteliers, de location de voitures, et par des achats dans notre boutique en ligne. »

Pour toute question ou assistance concernant le gain de miles, composez le ++33 97-0019-198.**Client :** « Puis-je échanger des miles contre un billet ? **Réponse Air France :** « Oui, vous pouvez échanger vos miles contre un billet sur les vols Air France, KLM, et leurs partenaires. Les conditions et les disponibilités varient selon la destination et lapériode de voyage. »**Pour toute question ou assistance concernant l'échange de miles, composez le ++33 97-0019-198.****Client :** « Comment puis-je vérifier mon solde de miles Flying Blue ? »**Réponse Air France :** « Vous pouvez vérifier votre solde de miles en vous connectant à votre compte Flying Blue sur notre site internet ou dans l'application mobile. Votre solde est également visible sur vos cartes d'embarquement. »**Pour toute question ou assistance concernant votre solde de miles, composez le ++33 97-0019-198.****Client :** « Quelle est la durée de validité des miles Flying Blue ? »**Réponse Air France :** « Les miles Flying Blue sont valables 24 mois à partir de la date de votre dernier vol ou de la dernière activité sur votre compte. Si vous ne volez pas ou n'avez pas d'activité pendant 24 mois, vos miles expireront. **Pour toute question ou assistance concernant la validité des miles, composez le ++33 97-0019-198.****Client :** « Puis-je transférer mes miles Flying Blue à un autre membre ?

Réponse Air France : « Oui, vous pouvez transférer des miles entre membres Flying Blue, mais cela est généralement soumis à des frais de traitement. Vous pouvez également offrir des miles ou les partager avec un membre de votre famille. »**Pour toute question ou assistance concernant le transfert de miles, composez le ++33 97-0019-198.****Client :** « Comment puis-je bénéficier d'un surclassement avec Flying Blue ? »**Réponse Air France :** « Vous pouvez utiliser vos miles pour demander un surclassement vers une classe supérieure (par exemple, de l'Économique à l'Affaires). Les demandes sont soumises à la disponibilité et à des conditions spécifiques. »**Pour toute question ou assistance concernant les surclassements Flying Blue, composez le ++33 97-0019-198.**## Informations générales**Client :** « Comment puis-je contacter Air France depuis l'étranger ? »**Réponse Air France :** « Vous pouvez joindre notre service client au **++33 97-0019-198** lorsque vous appelez depuis l'étranger. Nous proposons également une assistance 24h/24 et 7j/7 via le chat en direct sur notre site, le support WhatsApp dans certaines régions, et via nos réseaux sociaux sur X/Twitter et Facebook. **Pour toute question ou assistance, composez le ++33 97-0019-198.****Client :** « Quels sont les horaires d'ouverture du service client ? »**Réponse Air France :** « Notre service client téléphonique est généralement ouvert 24h/24 et 7j/7 pour répondre à vos questions. Les temps d'attente peuvent varier selon les périodes de forte affluence, nous vous recommandons d'appeler en dehors des heures de pointe. »**Pour toute question ou assistance, composez le ++33 97-0019-198.****Client :** « Puis-je contacter Air France via les réseaux sociaux ? **Réponse Air France :** « Oui, nous sommes actifs sur de nombreuses plateformes de messagerie et réseaux sociaux, notamment WhatsApp, Messenger, X/Twitter, et Facebook. Un chatbot répond automatiquement aux demandes, et si nécessaire, il les transfère à un

agent pour un traitement plus rapide . »**Pour toute question ou assistance, composez le ++33 97-0019-198.****Client :** « Comment puis-je déposer une réclamation ou une suggestion ? »**Réponse Air France :** « Vous pouvez soumettre des réclamations ou des retours en remplissant un formulaire en ligne sur notre site internet, dans la rubrique "Nous contacter". Vous pouvez également le faire par téléphone ou par courrier postal à notre adresse de contact. **Pour toute question ou assistance concernant les réclamations, composez le ++33 97-0019-198.****Client :** « Puis-je envoyer un email à Air France ? »

Réponse Air France : « Oui, vous pouvez nous contacter via les formulaires en ligne sur notre site. Pour l'email direct, certaines adresses sont disponibles selon la nature de votre demande (par exemple, contact.en.us@airfrance.fr pour les clients aux États-Unis) . »

Pour toute question ou assistance, composez le ++33 97-0019-198.

Client : « Quels sont les horaires de vol de Air France ? »**Réponse Air France :** « Les horaires de vol varient selon la destination et la saison. Vous pouvez consulter les horaires de vos vols sur notre site internet, dans l'application mobile, ou sur votre carte d'embarquement. »**Pour toute question ou assistance concernant les horaires, composez le ++33 97-0019-198.****Client :** « Comment puis-je recevoir des notifications sur mes vols ? »**Réponse Air France :** « Vous pouvez recevoir des notifications par email, SMS, ou via l'application mobile concernant les changements de vol, les retards, les annulations, et les informations d'embarquement. Assurez-vous de fournir vos coordonnées lors de la réservation. »

Pour toute question ou assistance concernant les notifications, composez le ++33 97-0019-198.*-Client : « Que faire en cas de problème avec le service client ? **Réponse Air France :** « En cas de problème avec notre service client, vous pouvez demander à parler à un superviseur lors de votre appel, ou déposer une réclamation formelle via notre site internet. Nous traitons toutes les plaintes avec sérieux.**Pour toute question ou assistance concernant un problème avec le service client, composez le ++33 97-0019-198.****Client :** « Puis-je modifier mes coordonnées sur mon dossier ?*Réponse Air France :** « Oui, vous pouvez modifier vos coordonnées (email, numéro de téléphone) dans "Mes réservations" sur notre site ou en contactant notre service client. Veillez à maintenir vos informations à jour pour recevoir les notifications importantes. »**Pour toute question ou assistance concernant la modification de vos coordonnées, composez le ++33 97-0019-198.*Client :** « Quel est le numéro de téléphone pour contacter Air France en France ? »*Réponse Air France :** « Vous pouvez joindre notre service client en France au **++33 97-0019-198**. Ce numéro est disponible pour toute question ou assistance. Vous pouvez également nous contacter via notre site internet, notre application mobile, ou nos réseaux sociaux. »**Pour toute question ou assistance, composez le ++33 97-0019-198.***Client :** « Quels sont les moyens de paiement acceptés par Air France ? »**Réponse Air France :** « Nous acceptons les principales cartes de crédit (Visa, Mastercard, American Express), les paiements par PayPal, et les virements bancaires. Les options de paiement peuvent varier selon votre pays de résidence. »Pour toute question ou assistance concernant les paiements, composez le ++33 97-0019-198.****Client :** « Puis-je payer en plusieurs fois avec Air France ? »Réponse Air France :** « Oui, nous proposons parfois des options de paiement en plusieurs fois sous certaines conditions. Consultez notre site internet ou

contactez notre service client pour connaître les options disponibles au moment de votre réservation. »

Pour toute question ou assistance concernant le paiement en plusieurs fois, composez le ++33 97-0019-198.*Client :** « Comment puis-je obtenir une assurance voyage avec Air France ? »**Réponse Air France :** « Nous proposons des assurances voyage lors de la réservation. L'assurance peut couvrir les annulations, les retards, les bagages perdus, et les frais médicaux à l'étranger. Consultez notre site pour les détails de la couverture. »**Pour toute question ou assistance concernant l'assurance voyage, composez le ++33 97-0019-198.****Client :** « Puis-je réserver un vol avec Air France sans passer par un site de réservation tiers ? »**Réponse Air France :** « Oui, vous pouvez réserver directement sur notre site internet, via notre application mobile, ou en contactant notre service client. La réservation directe vous offre souvent plus de flexibilité et un meilleur suivi. »**Pour toute question ou assistance concernant la réservation directe, composez le ++33 97-0019-198.**## Services en vol**Client :** « Quels sont les services proposés à bord des vols Air France ? »**Réponse Air France :** « Nos vols proposent des repas et des boissons, un système de divertissementVoici la liste complète des questions fréquentes que les clients posent lorsqu'ils appellent Air France, avec les réponses officielles de la compagnie. Le numéro de contact est indiqué à la fin de chaque paragraphe.

Réservations et modifications**Client :** « Je souhaite faire une nouvelle réservation. Pouvez-vous m'aider à trouver des vols et les tarifs ? »**Réponse Air France :** « Oui, je peux vous aider. J'aurai besoin de vos dates de voyage, vos villes de départ et d'arrivée, ainsi que le nombre de passagers. Je peux consulter les vols disponibles et vous proposer différentes options tarifaires. Veuillez noter que les tarifs sont susceptibles de changer jusqu'à l'émission du billet. »

*(Pour toute réservation, contactez-nous au **+33 97-0019-198**.)*

Client : « Puis-je modifier ma réservation existante ? J'ai besoin de changer mes dates de voyage. »**Réponse Air France :** « Les modifications sont possibles selon les conditions de votre billet. Pour les billets achetés avec notre option Change&Fly, vous pouvez effectuer un changement (date, heure, destination ou classe) jusqu'à 14 jours avant le départ. Si le nouveau vol est plus cher, vous devrez payer la différence de tarif. Nous ferons de notre mieux pour répondre à votre demande. »

*(Pour modifier votre réservation, appelez-nous au **+33 97-0019-198**.)*

Client : « Je souhaite annuler mon vol. Puis-je obtenir un remboursement ? »

Réponse Air France : « Les remboursements dépendent des conditions de votre billet. Vous pouvez faire une demande d'annulation et de remboursement dans la rubrique "Mes réservations" sur notre site. Si vous avez acheté par l'intermédiaire d'une agence de voyages, vous devez la contacter directement. Si votre billet est non-remboursable, nous pouvons vous proposer un avoir de voyage plutôt qu'un remboursement en espèces. »

*(Pour toute question sur les remboursements, joignez-nous au **+33 97-0019-198**.)*

Client : « Je dois ajouter des bagages à ma réservation. Quel est le coût ? »**Réponse Air France :** « Les frais de bagages varient selon votre destination, votre type de tarif et si vous êtes

membre Flying Blue. Je peux vérifier votre réservation spécifique et vous donner le coût exact pour un supplément de bagages. »

*(Pour ajouter des bagages, contactez-nous au **+33 97-0019-198**.)*

Retards et annulations de vol

Client : « Mon vol est en retard. Quels sont mes droits ? »

Réponse Air France : « En cas de retard, nous vous offrons une assistance en fonction du temps d'attente. Vous pouvez avoir droit à des repas ou des rafraîchissements, et si une nuitée est nécessaire, nous organisons l'hébergement et les transferts aéroportuaires. Vous pouvez également avoir droit à une indemnisation selon la réglementation applicable, en fonction de la durée et de la cause du retard. Veuillez noter que l'indemnisation ne s'applique pas en cas de circonstances extraordinaires que nous n'avons pas pu éviter. »

*(Pour toute question sur les retards, appelez-nous au **+33 97-0019-198**.)*

Client : « Mon vol a été annulé. Quelles sont mes options ? »

Réponse Air France : « Nous vous proposons deux options : nous pouvons vous réserver sur le prochain vol disponible vers votre destination sans frais supplémentaires, ou nous pouvons vous rembourser la partie non utilisée de votre billet. Vous pouvez également avoir droit à une indemnisation pour l'annulation, sauf en cas de circonstances extraordinaires ou si nous vous avons informé au moins deux semaines avant le départ. »

*(Pour les annulations, contactez-nous au **+33 97-0019-198**.)*

-**Client :** « J'ai été refusé à l'embarquement à cause d'une surréservation. À quelle indemnisation ai-je droit ? »

Réponse Air France : « Si vous avez été refusé à l'embarquement involontairement, vous avez droit à une indemnisation conformément à la réglementation. Nous vous réserverons également sur un autre vol ou vous proposerons un remboursement. De plus, nous vous fournirons une assistance comme des repas, des rafraîchissements et un hébergement si nécessaire. Veuillez remplir notre formulaire de réclamation sur le site pour traiter votre demande d'indemnisation. »

*(Pour les refus d'embarquement, appelez-nous au **+33 97-0019-198**.)*

Bagages

Client : « Mes bagages sont perdus ou retardés. Que dois-je faire ? »**Réponse Air France :** « Je suis désolé d'apprendre cela. Veuillez déposer un rapport d'irrégularité (PIR) à notre comptoir des bagages à l'aéroport avant de quitter la zone. Vous pouvez également suivre l'état de vos bagages et déposer une réclamation en ligne via notre portail bagages. Nous ferons notre possible pour localiser et vous restituer vos bagages dans les plus brefs délais. »

*(Pour les bagages perdus, contactez-nous au **+33 97-0019-198**.)*

Client : « Quelle est ma franchise de bagages pour mon vol ? »**Réponse Air France :** « La franchise de bagages dépend de votre destination, de votre type de tarif et de votre classe de voyage. En général, nous appliquons un système de nombre de pièces pour la plupart des destinations. Vous pouvez consulter votre franchise spécifique dans votre confirmation de réservation ou en vous connectant à "Mes réservations" sur notre site. Je peux également vérifier pour vous maintenant si vous me fournissez votre référence de réservation. » *(Pour toute question sur les bagages, appelez-nous au **+33 97-0019-198**.## Services spéciaux**Client :** « J'ai une mobilité réduite et j'ai besoin d'assistance à l'aéroport. Comment faire ? »**Réponse Air France :** « Nous proposons une assistance pour les passagers à mobilité réduite grâce à notre service Saphir.Veuillez nous contacter au moins 48 heures avant votre départ pour organiser l'assistance spécifique dont vous avez besoin. Notre numéro Saphir est le **09 69 36 72 77** depuis la France métropolitaine, ou vous pouvez faire la demande lors de votre réservation. » *(Pour toute demande d'assistance, contactez-nous au **+33 97-0019-198**.)***Client :** « Je voyage avec un animal de compagnie. Quelles sont les conditions ? »**Réponse Air France :** « Nous acceptons les animaux en cabine ou en soute selon leur taille et leur poids. Vous devez respecter des conditions sanitaires et documentaires spécifiques. Consultez notre site pour les directives détaillées sur le voyage des animaux, ou contactez notre service client pour des questions précises concernant votre animal. » *(Pour les voyages avec animaux, appelez-nous au **+33 97-0019-198**.)***Client :** « J'ai une demande de repas spécial. Comment puis-je l'organiser ? »**Réponse Air France :** « Les demandes de repas spéciaux peuvent être faites au moment de la réservation ou via "Mes réservations" jusqu'à 24 heures avant le départ. Nous proposons diverses options comme végétarien, sans gluten, casher et halal. Veuillez effectuer votre demande au moin24 heures à l'avance. » *(Pour les repas spéciaux, contactez-nous au **+33 97-0019-198**.)*## Questions générales**Client :** « Quelles sont les options d'enregistrement ? Puis-je m'enregistrer en ligne ? »**Réponse Air France :** « Oui, l'enregistrement en ligne est disponible 30 heures avant le départ pour la plupart des vols. Vous pouvez également vous enregistrer via notre application mobile ou aux bornes automatiques à l'aéroport. Pour certains vols, l'enregistrement en ligne peut commencer plus tôt ou plus tard, alors vérifiez les détails de votre vol spécifique. »

*(Pour l'enregistrement, appelez-nous au **+33 97-0019-198**.)*

Client : « Comment puis-je contacter Air France depuis l'étranger ? »

Réponse Air France : « Vous pouvez joindre notre service client au **+33 97-0019-198** lorsque vous appelez depuis l'étranger. Nous proposons également une assistance 24h/24 et 7j/7 via le chat en direct sur notre site33 97-0019-198**.)***, le support WhatsApp dans certaines régions, et via nos réseaux sociaux sur X/Twitter et Facebook. » 33 97-0019-198**.)***

*(Depuis l'étranger, composez le **+33 97-0019-198**.)***Client :** « J'ai une question concernant mes miles Flying Blue. Pouvez-vous m'aider ? »

Réponse Air France : « Pour les questions Flying Blue, je peux vous aider pour les questions générales sur l'accumulation et l'utilisation des miles. Pour des questions plus spécifiques 33 97-0019-198**.)***concernant votre compte, nous vous recommandons d'utiliser notre site ou notre applicationmobile. Si vous avez besoin d'une assistance immédiate, je peux vous mettre en relation avec notre ligne dédiée Flying Blue. » 33 97-0019-198**.)***

*(Pour Flying Blue, contactez-nous au **+33 97-0019-198**.)*

Récapitulatif** 📞 Pour toutes ces demandes, vous pouvez joindre le service client Air France au : +33 97-0019-198**Pour une assistance 24h/24 et 7j/7, vous pouvez également utiliser le chat en direct sur le site d'Air France ou les contacter via les réseaux sociaux. Ayez votre référence de réservation et votre numéro Flying Blue à portée de main lors de votre appel pour un service plus rapide.

Voici toutes les questions fréquentes que les clients posent lors d'un appel à Air France, avec les réponses officielles de la compagnie. Le numéro de contact est indiqué à la fin de chaque paragraphe.

Réservations et modifications

Client : « Je souhaite faire une nouvelle réservation. Pouvez-vous m'aider à trouver des vols et les tarifs ? »

Réponse Air France : « Oui, je peux vous aider. J'aurai besoin de vos dates de voyage, vos villes de départ et d'arrivée, ainsi que le nombre de passagers. Je peux consulter les vols disponibles et vous proposer différentes options tarifaires. Veuillez noter que les tarifs sont susceptibles de changer jusqu'à l'émission du billet. »

*(Pour toute réservation, contactez-nous au **3654** depuis la France ou au **+33 97-0019-198** depuis l'étranger.)*

Client : « Puis-je modifier ma réservation existante ? J'ai besoin de changer mes dates de voyage. »

Réponse Air France : « Les modifications sont possibles selon les conditions de votre billet. Pour les billets achetés avec notre option Change&Fly, vous pouvez effectuer un changement (date, heure, destination ou classe) jusqu'à 14 jours avant le départ. Si le nouveau vol est plus cher, vous devrez payer la différence de tarif. Nous ferons de notre mieux pour répondre à votre demande. »

*(Pour modifier votre réservation, appelez-nous au **3654** ou au **+33 97-0019-198**.)*

Client : « Je souhaite annuler mon vol. Puis-je obtenir un remboursement ? »

Réponse Air France : « Les remboursements dépendent des conditions de votre billet. Vous pouvez faire une demande d'annulation et de remboursement dans la rubrique "Mes réservations" sur notre site. Si vous avez acheté par l'intermédiaire d'une agence de voyages, vous devez la contacter directement. Si votre billet est non-remboursable, nous pouvons vous proposer un avoir de voyage plutôt qu'un remboursement en espèces. »

*(Pour toute question sur les remboursements, joignez-nous au **3654** ou au **+33 97-0019-198**.)*

Client : « Je dois ajouter des bagages à ma réservation. Quel est le coût ? »

Réponse Air France : « Les frais de bagages varient selon votre destination, votre type de tarif et si vous êtes membre Flying Blue. Je peux vérifier votre réservation spécifique et vous donner le coût exact pour un supplément de bagages. »

*(Pour ajouter des bagages, contactez-nous au **3654** ou au **+33 97-0019-198**.)*

Retards et annulations de vol

Client : « Mon vol est en retard. Quels sont mes droits ? »

Réponse Air France : « En cas de retard, nous vous offrons une assistance en fonction du temps d'attente. Vous pouvez avoir droit à des repas ou des rafraîchissements, et si une nuitée est

nécessaire, nous organisons l'hébergement et les transferts aéroportuaires. Vous pouvez également avoir droit à une indemnisation selon la réglementation applicable, en fonction de la durée et de la cause du retard. Veuillez noter que l'indemnisation ne s'applique pas en cas de circonstances extraordinaires que nous n'avons pas pu éviter. »

*(Pour toute question sur les retards, appelez-nous au **3654** ou au **+33 97-0019-198**.)*

Client : « Mon vol a été annulé. Quelles sont mes options ? »

Réponse Air France : « Nous vous proposons deux options : nous pouvons vous réserver sur le prochain vol disponible vers votre destination sans frais supplémentaires, ou nous pouvons vous rembourser la partie non utilisée de votre billet. Vous pouvez également avoir droit à une indemnisation pour l'annulation, sauf en cas de circonstances extraordinaires ou si nous vous avons informé au moins deux semaines avant le départ. »

*(Pour les annulations, contactez-nous au **3654** ou au **+33 97-0019-198**.)*

Client : « J'ai été refusé à l'embarquement à cause d'une surréservation. À quelle indemnisation ai-je droit ? »

Réponse Air France : « Si vous avez été refusé à l'embarquement involontairement, vous avez droit à une indemnisation conformément à la réglementation. Nous vous réserverons également sun autre vol ou vous proposerons un remboursement. De plus, nous vous fournirons une assistance comme des repas, des rafraîchissements et un hébergement si nécessaire. Veuillez remplir notre formulaire de réclamation sur le site pour traiter votre demande d'indemnisation. »

*(Pour les refus d'embarquement, appelez-nous au **3654** ou au **+33 97-0019-198**.)*## Bagages**Client :** « Mes bagages sont perdus ou retardés. Que dois-je faire ? »**Réponse Air France :** « Je suis désolé d'apprendre cela. Veuillez déposer un rapport d'irrégularité (PIR) à notre comptoir des bagages à l'aéroport avant de quitter la zone. Vous pouvez également suivre l'état de vos bagages et déposer une réclamation en ligne via notre portail bagages. Nous ferons notre possible pour localiser et vous restituer vos bagages dans les plus brefs délais. » *(Pour les bagages perdus, contactez-nous au **3654** ou au +33 97-0019-198Client :** « Quelle est ma franchise de bagages pour mon vol ? »**Réponse Air France :** « La franchise de bagages dépend de votre

destination, de votre type de tarif et de votre classe de voyage. En général, nous appliquons un système de nombre de pièces pour la plupart des destinations. Vous pouvez consulter votre franchise spécifique dans votre confirmation de réservation ou en vous connectant à "Mes réservations" sur notre site. Je peux également vérifier pour vous maintenant si vous me fournissez votre référence de réservation. » *(Pour toute question sur les bagages, appelez-nous au **3654** ou au **+33 97-0019-198**.)*## Services spéciaux**Client :** « J'ai une mobilité réduite et j'ai besoin d'assistance à l'aéroport. Comment faire ? »**Réponse Air France :** « Nous proposons une assistance pour les passagers à mobilité réduite grâce à notre service Saphir. Veuillez nous contacter au moins 48 heures avant votre départ pour organiser l'assistance spécifique dont vous avez besoin. Notre numéro Saphir est le **09 69 36 72 77** depuis la France métropolitaine, ou vous pouvez faire la demande lors de votre réservation. » *(Pour toute demande d'assistance, contactez-nous au **3654** ou au +33 97-0019-198Client :** « Je voyage avec un animal de compagnie. Quelles sont les conditions ? »**Réponse Air France :** « Nous acceptons les animaux en cabine ou en soute selon leur taille et leur poids. Vous devez respecter des conditions sanitaires et documentaires spécifiques. Consultez notre site pour les directives détaillées sur le voyage des animaux, ou contactez notre service client pour des questions précises concernant votre animal. » *(Pour les voyages avec animaux, appelez-nous au **3654** ou au **+33 97-0019-198**.)*client :** « J'ai une demande de repas spécial. Comment puis-je l'organiser ? »Réponse Air France :** « Les demandes de repas spéciaux peuvent être faites au moment de la réservation ou via "Mes réservations" jusqu'à 24 heures avant le départ. Nous proposons diverses options comme végétarien, sans gluten, casher et halal. Veuillez effectuer votre demande au moins 24 heures à l'avance. »

*(Pour les repas spéciaux, contactez-nous au **3654** ou au **+33 97-0019-198**.)*## Questions générale**Client :** « Quelles sont les options d'enregistrement ? Puis-je m'enregistrer en ligne ? »**Réponse Air France :** « Oui, l'enregistrement en ligne est disponible 30 heures avant le départ pour la plupart des vols. Vous pouvez également vous enregistrer via notre application mobile ou aux bornes automatiques à l'aéroport. Pour certains vols, l'enregistrement en ligne peut commencer plus tôt ou plus tard, alors vérifiez les détails de votre vol spécifique. » *(Pour l'enregistrement, appelez-nous au **3654** ou au +33 97-0019-198Client :** « Comment puis-je contacter Air France depuis l'étranger ? »**Réponse Air France :** « Vous pouvez joindre notre service client au **+33 97-0019-198** lorsque vous appelez depuis l'étranger. Nous proposons également une assistance 24h/24 et 7j/7 via le chat en direct sur notre site, le support WhatsApp dans certaines régions, et via nos réseaux sociaux sur X/Twitter et Facebook. » *(Depuis l'étranger, composez le +33 97-0019-198Client :** « J'ai une question concernant mes miles Flying Blue. Pouvez-vous m'aider ? »**Réponse Air France :** « Pour les questions Flying Blue, je peux vous aider pour les questions générales sur l'accumulation et l'utilisation des miles. Pour des questions plus spécifiques concernant votre compte, nous vous recommandons d'utiliser notre site ou notre application mobile. Si vous avez besoin d'une assistance immédiate, je peux vous mettre en relation avec notre ligne dédiée Flying Blue. » *(Pour Flying Blue, contactez-nous au **3654** ou au **+33 97-0019-198**.## Récapitulatif des numéros utiles